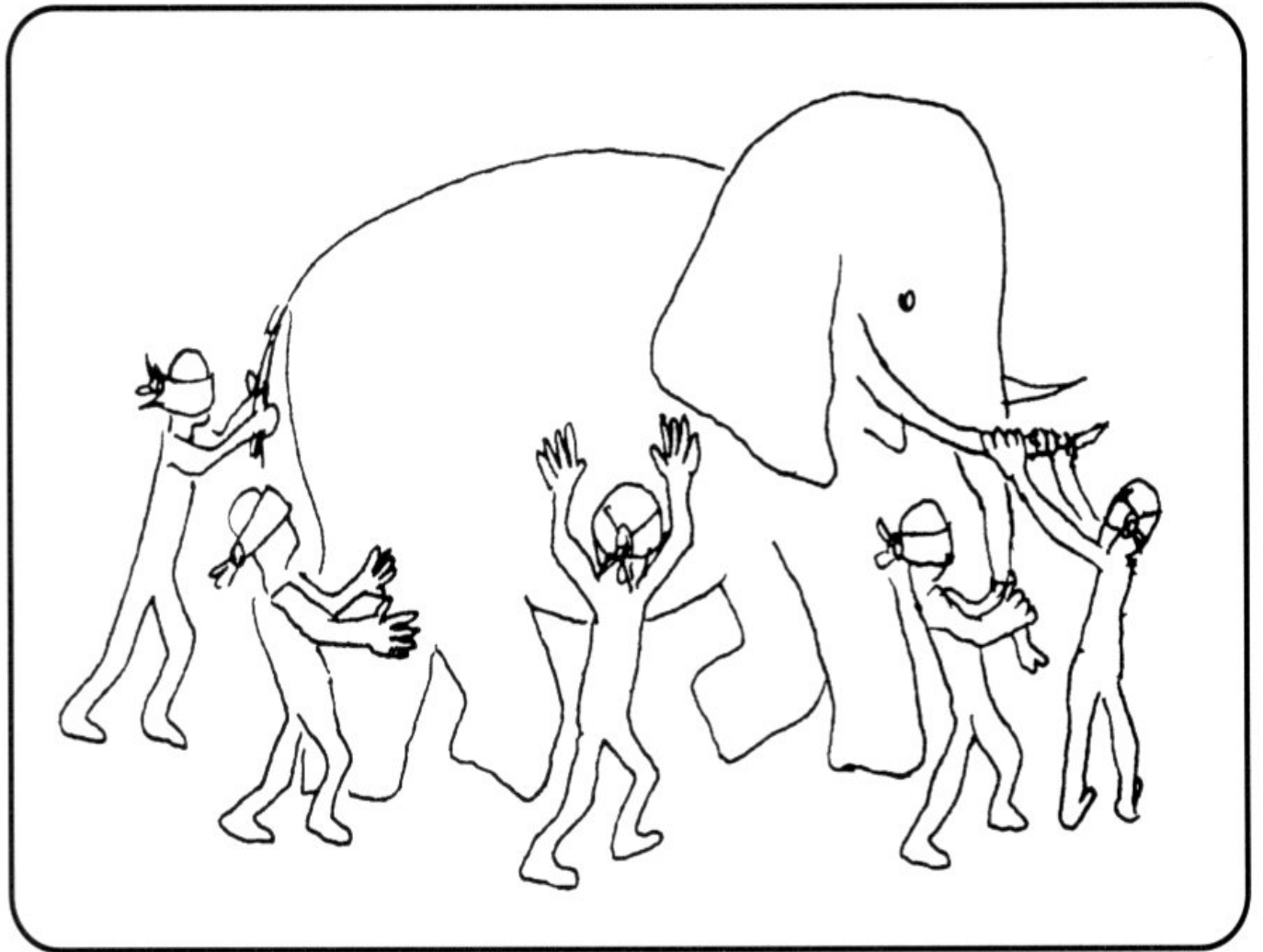


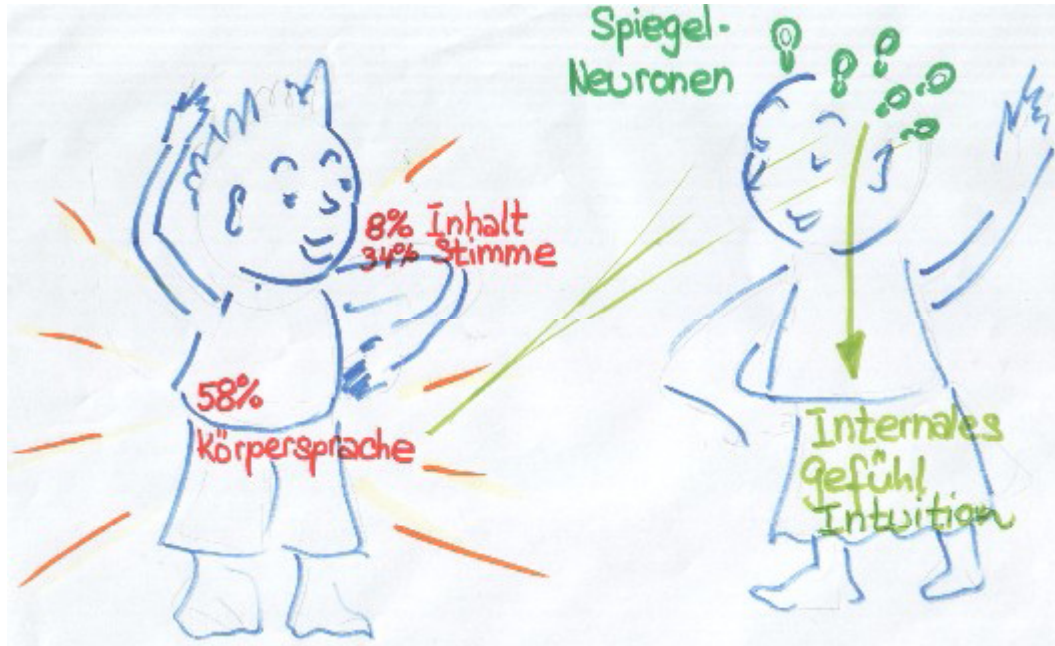
„Schlechte Kommunikation – Gute Kommunikation im Krankenhaus“: ein wesentlicher Schritt zur Qualitätsarbeit



Selektive Wahrnehmung

- Wahrnehmung ist nicht auf Wahrheit, sondern auf Nützlichkeit angelegt.
- Wir Menschen konstruieren uns aus bruchstückhaften Sinneseindrücken diejenigen Teile der Wirklichkeit, die für unser Überleben wichtig sind.

Professionell kommunizieren

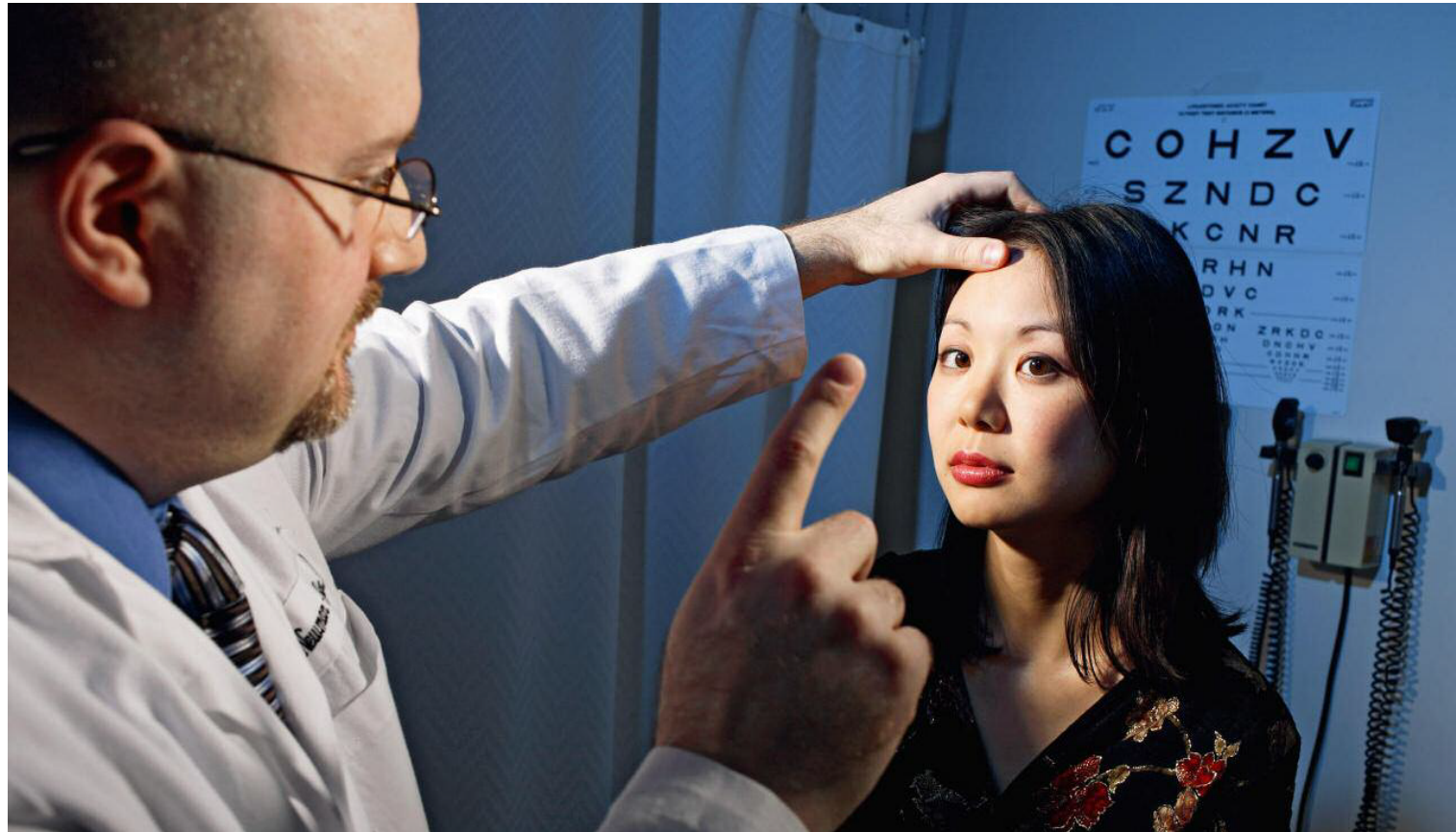


Sprachlos in der Sprechstunde der Spiegel 7/2011

Viele Ärzte versagen in der Kunst des Heilens – sie hören den Kranken nicht zu. Die schlechte

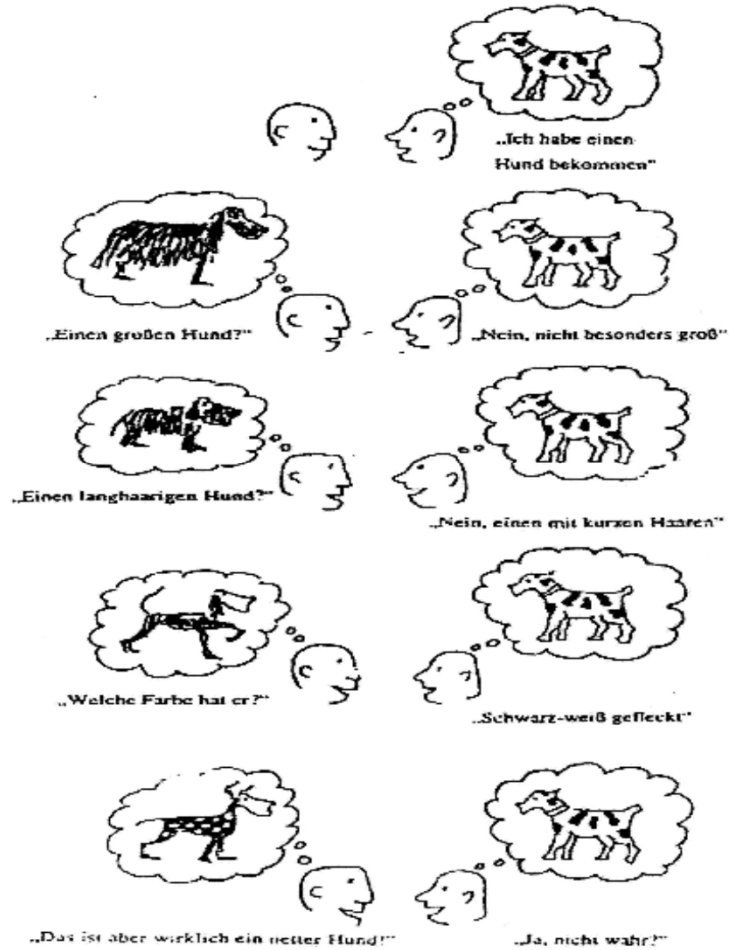
- Kommunikation und der Trend zum Spezialistentum führen zu falschen Diagnosen und sinnlosen Behandlungen.
- Schulmediziner müssen lernen, wieder den ganzen Menschen zu sehen.

US-Neurologe Newman-Toker*: *Bessere Diagnosen als bei der Kernspintomografie*



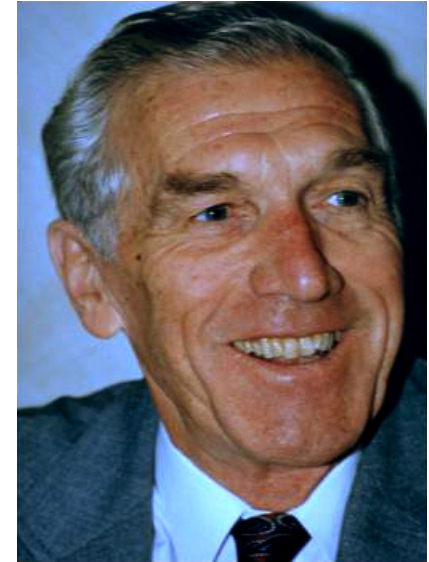
Missverständnisse sind die Normalität

Über die Schwierigkeit, Wahrnehmungen adäquat auszudrücken und einander wirklich zu verstehen.



Paul Watzlawick: Fallen der Kommunikation

- **Gesagt ist nicht gehört**
- **Gehört ist nicht verstanden**
- **Verstanden ist nicht einverstanden**
- **Einverstanden ist nicht gehandelt**
- **Gehandelt ist nicht beibehalten**



Menschen kann man nicht verändern

- Menschen mögen es nicht, wenn man sie als Problem behandelt
- **Kontakt herstellen - Beziehung gestalten**
- **Verhalten vereinbaren**

Adenauer



**Wir leben alle unter demselben Himmel,
nur mit unterschiedlichem Horizont**

5 Säulen der Kommunikation





Was erwarten wir uns?

Ärzte sind einfühlsam: „was führt Sie denn zu mir?“

Ärzte hören zu: „ich verstehe, was Sie mir sagen!“

Ärzte sind Helden: „Sie suchen meinen Rat? wenn Sie Hilfe brauchen, rufen Sie mich an-Tag oder Nacht.....“

Ärzte trösten: „alles wird gut... er ist bei uns in guten Händen, Sie können sich auf uns verlassen....“

Ärzte und Ärztinnen sind

- Fachkompetent
- Sozialkompetent
- Mutig
- Engagieren sich ganz persönlich

So wünschen wir uns unsere Ärzte und Ärztinnen, unser Pflegepersonal, Hebammen, Physiotherapeutinnen...nicht nur in Fernsehsoaps....

Was ist eine Emotion?



lebenshindernde Energie



lebensfördernde Energie



Neugierig, offen, interessiert....





Was können Emotionen?

- Emotionale Prozesse können kognitive Prozesse wesentlich leichter beeinflussen als umgekehrt
- Emotionale Prozesse können ohne vorhergehend bewusste oder unbewusste kognitive Prozesse ablaufen

Was können Emotionen?

- Emotionale Prozesse mit niedriger Intensität aktivieren kognitive Prozesse
- Emotionale Prozesse mit hoher Intensität hemmen kognitive Prozesse
- Umgekehrt ist beides viel geringer, also kognitive Prozesse aktivieren oder hemmen emotionale Prozesse gering.

co+operations®

Zuerst zum Menschen und dann zur Sache kommen



Dr. Caroline Kunz

co+operations®

„Das sieht aber gar nicht gut aus!“

4F
Female, fat
forty, fertile

Ich kann
leider nichts
mehr für Sie
tun!

Sie sind ein
Risikopatient

Das ist eine
essentielle,
idiopathische,
funktionelle
Störung!

Der Kopf ist ein bisschen
groß, gehen Sie mal mit dem
Kind zum CT!

Dr. Caroline Kunz

Viele Eingriffe machen Angst

- Routine für den Arzt, oder Interesse
- **Ausnahmesituation für die Patientin:** „Ach Sie sind die, die keine Osteoporoseprophylaxe bekommen hat und jetzt diesen schlechten Knochenstatus aufweist...“
- „Es gibt eine Infusion aber die wird sehr wehtun!“
- Patientin ging davon aus, es würde alles gemacht für Sie und plötzlich erfährt sie, dass dies nicht so ist und niemand übernimmt die Verantwortung.

Symptome und Folgen von Angst

- Psychisch: Ruhelosigkeit oder Ungeduld, Schlafstörungen, Konzentrationsstörungen oder geistige Leere, Reizbarkeit
- körperliche Symptome: Abgeschlagenheit, Tachycardie, Übelkeit, Durchfall, Schmerzen, Muskelanspannung, kalte/feuchte Hände, trockener Mund, Schwitzen



Folgen der Angst

- Stimmungsstörungen, Depression
- kardiovaskuläre Störungen: Hochdruck
- andere Angstphänomene, Alkohol und Drogen, Medikamentenabhängigkeit, chronische Schmerzen, Kopfschmerz, Sinnlosigkeit, Leere, Essstörungen, Magen Darmtrakt, Verstopfung, Durchfälle, somatoforme Störungen.

Warum gibt es dann?

- Fehler 1: falsche Gesprächsatmosphäre, auf sich selbst konzentriert, sich nicht vorstellen, Anfangsvertrauen gestört
- Fehler 2: frühes Unterbrechen, im Durchschnitt nach 10-20 sec unterbrechen ÄrztInnen, wollen Führung übernehmen: wer fragt, der führt.
- Fehler 3: vorschnelle Diagnose
- Fehler 4: Ausblenden der Lebensumstände

Warum?

- Ärzte befürchten endlose Beschwerdeklagen, dem ist nicht so
- Studien belegen im ambulanten Bereich 90 sec bis Patienten den Arzt nach seiner Meinung fragen
- Fehler 5: zu wenig Information über die Krankheit, Ärzte glauben ausreichend aufzuklären. Patienten sagen eher wenig bis gar nichts verstanden zu haben. **Erinnern sich an 30% der Information**: nehmen Medikamente falsch ein, häufigere Nebenwirkungen, arbeiten nicht aktiv mit, häufiger ins KH, brauchen mehr Zeit gesund zu werden.

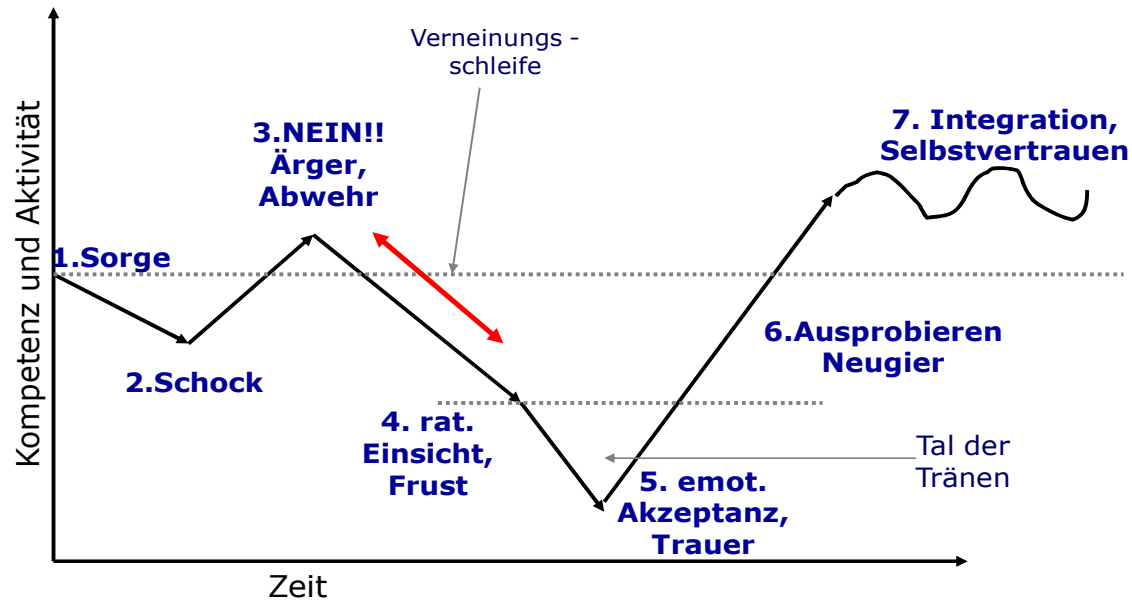
- **Bedürfnisse** needs: Ich bin jetzt der/die Wichtigste
- **Interessen:** ich will rasch gesund werden, die besten Ärzte sollen mich behandeln, das tollste KH für mich
- **Sorgen:** übermüdete Ärztin, Pflege, Mängel - hoffentlich sind die gut ausgerüstet, erfahre ich wirklich was mir fehlt?
- **Erwartungen:** werde rasch gesund, bekomme die beste Betreuung, viel Freiraum, nicht eingeschränkt

Schulz von Thun “Hamburger Verständlichkeitskonzept”

- 1. Einfachheit Kompliziertheit
- 2. Gliederung-Ordnung Unübersichtlichkeit,
Zusammenhanglosigkeit
- 3. Kürze – Prägnanz Weitschweifigkeit
- 4. Zusätzliche Stimulanz Keine zusätzliche
Stimulanz

Phasen emotioneller Energie nach Stephan

Roth



Schwierige Gesprächssituationen

- 1. geschützten Raum aufsuchen, Handy ausschalten, Vorwissen erfragen
- 2. Mitgefühl zeigen
- 3. Pausen machen, Gefühle aushalten und mitgehen
- 4. Begleitung zusichern
- 5. erspüren oder erfragen, wann Patient genug hat

7-10 min sind eine realistische Zeit !

co+operations°

Einfühlende Verbindung



Dr. Caroline Kunz

Nehmt die Menschen wie sie sind, es gibt keine anderen w.Churchill



co+operations°

Dr. Caroline Kunz

1190 Wien

Blaasstr. 19

www.co-operations.at

caroline@kunz.at

Tel:+43-1-3694917 (20 Fax)